

Service-Verständnis



Das gemeinsame Service-Verständnis mit den entsprechendem Mindset und Kriterien sowie der Service-Kreise soll dabei helfen, besser zu verstehen, was ein Service ist, was ihn definiert und wie er sich abgrenzt.

**Ein Service ist ein an den
Bedarfen unserer Kund:innen
ausgerichtetes
Leistungsspektrum.**

Service Mindset & Kriterien

MINDSET

ANPASSUNG : Der Service ist **grundsätzlich anpassbar** an den Bedarf der Kund:innen.

ENTWICKLUNG: Es existiert die Möglichkeit, dass die **Kund:innen systematisch Feedback** zum Service geben können. *(Selbstverpflichtung: Wir werden Kund:innen-Feedback einholen, um Services weiterzuentwickeln.)*

ANSPRECHPARTNER:IN: Kund:innen wissen **jederzeit**, wer die für sie **verantwortliche Ansprechperson** ist.

TRANSPARENZ: Die Leistungen innerhalb eines Services werden in **transparenten Verfahren erbracht**. *(Die Kund:innen wissen was sie beitragen müssen.)*

KRITERIEN

- **BEDARF:** Es **gibt Kund:innen außerhalb von Abteilung 10/11**, deren **Bedarf** durch den Service **befriedigt** werden kann.
- **UMFANG:** Es gibt **mehrere definierte Leistungen**, die aus einem Service erbracht werden.
- **LEISTUNGEN:** Für die Kund:innen ist leicht verständlich, welche **Leistungen im Rahmen dieses Services** in Anspruch genommen werden können.
- **AUSLÖSER:** Die Erbringung dieses Services wird durch die **Äußerung des Kund:innen-Bedarfs oder durch die Feststellung des Bedarfs durch die Abteilung 10/11 ausgelöst**.
- **ZUGÄNGLICHKEIT:** Der Service ist für die Kund:innen **eindeutig und leicht zugänglich**.
- **ERGEBNIS:** Der Service für die Kund:innen wird mit einem **konkreten und bewertbaren Ergebnis beendet**.

Abgrenzung von Services zu Unterstützungs- und Experten-Einheiten

